

### 3. ”Palvelut” – Marko K.

Yksityisten yritysten ja kolmannen sektoriin rooli sekä asiakkaiden oma maksuosuus julkisten palvelujen tarjonnassa vahvistuvat merkittävästi.

Tiivistelmää:

Palvelutuotannon raja-aidat on murrettava. Palveluinnovaatiot ja niiden kaupallistaminen on tärkeää. Tasapuolisesta palvelujen saatavuudesta on huolehdittava. Asiakkuus kunniaan. Yritysten ja (kolmannen sektorin?) rooli palvelutuotannossa vahvistuu. Mistä riittää vapaaehtoisia 3-sektorille eli talkootyö tuntuu olevan uhattuna. Asiakkaiden oma maksuosuus kasvaa. Mitkä ovat julkisen sektorin ydintehtävät? (Taloudelliset syyt voivat pakottaa valitsemaan sen, että mitä järjestetään julkisin varoin tai niiden tukemana.) Tilanneharkinta on nostettava kunniaan tuottajan valinnassa. Uhkaako tämä kehitys hyvätuloisten halua maksaa veroja? Missä viipyy asennemuutos kohti palveluyhteiskuntaa?

(Lappuja oli paljon ja kaikkia en ole tähän väittämään tai muihinkaan kirjannut, jos sisältö oli sama tai kyllä tai ei tyyppinen.)

- 3-sektorin talkootyö uhkaa hiipua, mistä tekijät tulevaisuudessa?
- Palveluntuottajista tulisi valita paras ja tehokkain.
- Suuntaus on tämä, mutta toisaalta hyvätuloisten veronmaksuhalu voi hiipua samaa tahtia?
- Julkiset palvelut supistuvat, mutta tärkeimmät säilyvät esim. terveys ja perusopetus.
- Mihin julkisrahoitteisiin palveluihin oikeus jatkossa esim. itse aiheutetuissa sairauksissa?
- Tarjotaanko jatkossa palvelut vain maksukykyisille?
- Asiakkaiden maksuosuus kasvaa.
- Julkisten palvelujen monipuolisuus supistuu?
- 3-sektorin palvelutuotanto rajallista.
- Yritykset pyrkivät kasvamaan voittoon – onko järkevää aina käyttää? –Tilanneharkintaa.
- Tasapuolisesta palvelujen saatavuudesta huolehdittava.
- Asiakkuus ja halu valita lisääntyvät.
- Missä viipyy asennemuutos kohti palveluyhteiskuntaa?
- Rahoituspohjaa on laajennettava eli omavastuu kasvaa.
- 3-sektori ja yleisesti yhteisöllisesti tekeminen on merkittävää. Kaikki osallistumaan.
- On poliittisen päätöksenteon asia miten tämä kehittyä, nyt näyttäisi menevän tähän suuntaan.
- Palveluinnovaatioita tarvitaan lisää.
- Kustannustehokkuutta lisää.
- Teknisiä ja teollisia innovaatioita lisää.
- Verovarot käytettävä tärkeimpiin asioihin.
- Tilaaja-tuottaja –malli.

#### 2. Tulevaisuudessa julkiset palvelut rakentuvat pääosin verkkopalvelujen varaan

Verkkopalvelujen rooli vahvistuu erityisesti nuorille suunnatuissa palveluissa. Verkko ei tarjoa ratkaisua kaikkiin palveluihin.

Tiivistelmää:

Verkkopalvelut tulevat lisääntymään ja ne ovat hyvä ratkaisu tiettyjen palvelujen ratkaisijana tai osaratkaisuna. Esimerkiksi ihmisten hoitoa ei kuitenkaan vielä voi toteuttaa, ainakaan kokonaan, verkon välityksellä, joten kaikkia haasteita verkkopalvelut eivät ratkaise. Rutiinipalvelut, hallinnolliset palvelut ja nuorille suunnatut palvelut siirtyvät enenevässä määrin verkkoon. Tulossa on myös virtuaalihallinto ja Facebook –tyyppiset ratkaisut. Palveluiden verkkotunnukset tulisi

yhtenäistää. Yritykset eivät toistaiseksi ole hyödyntäneet esim. verkkokaupan mahdollisuutta riittävästi.

- Rutiinipalvelut siirtyvät verkkoon, mutta osa palveluista edellyttää oikeaa kanssakäymistä.
- Siirtyvät osittain verkkoon.
- Neuvonnan osalta siirtyvät.
- Osittain, ihmisten hoitoa ei voi toteuttaa verkossa.
- Virtuaalihalinto ja Facebook tulee.
- Verkkopalvelut lyhentävät etäisyyksiä ja palvelua voi käyttää eri vuorokauden aikoina.
- Toivottavasti ei, koska näin lisääntyisi kahden kastin kansalaisuus.
- Julkisten palveluiden verkkotunnukset tulisi yhtenäistää.
- Toivottavasti eivät pääosin.
- Pirkanmaalaiset yritykset eivät ole ottaneet verkkokaupamahdollisuutta tarpeeksi hyvin huomioon.
- Hakemukset ja päätökset voivat olla verkkopohjaisia.
- Yleistyvät nopeimmin nuorille suunnatuissa palveluissa.

### 3. Julkisten ja kaupallisten palvelujen turvaaminen edellyttää nuorten aikuisten työllisyyden nostamista

Tiivistelmää:

Työpaikkojen saatavuus, niiden innostavuus ja hyvä palkka ovat erinomaisia työllisyyden ylläpitäjiä. Työllisyyden haasteet koskevat nuorten lisäksi myös vanhempia ikäluokkia. Nuorten työllisyys on erilaista ja he määrittelevät yhä enemmän itse työorientaatiotaan ja etiikkaansa, muun kuin työn painoarvo kasvaa. Toisaalta nuoret tekevät nyt eniten ylitöitä ja mm. kaupallisia palveluja pyritetään merkittävässä määrin opiskelijoiden voimin. Nuoret eivät myöskään halua ns. palaa loppuun työn vuoksi.

- Suomessa ei osata ostaa palveluja. Vika ei ole nuorissa tai niiden työllisyydessä.
- Työllisyyden vai työpaikan kiinnostavuuden nostoa?
- Työhön osallistumisaste korkeammaksi.
- Nuorilla on työllisyyttä luonnostaan, kunhan he saavat mahdollisuuksia ja kannustusta.
- Työ- ja yrittäjyysintoa pitää kasvattaa.
- Tällä hetkellä on paljon työllisyyttä ja haluisia vailla työllisyyttä. Ns. ”aloitustyöpaikojen” puute on ongelma, koska työkokemusta vaikea saada.
- Nyt jo kaupallisia palveluja pyörittävät paljolti opiskelijat, joten työllisyydestä ei ole puutetta.
- Raha konsultoi työllisyyttä.
- Työllisyyden puute on suurin ongelma.
- Ongelma ei pelkästään nuorten aikuisten vaan myös vanhempien.
- Millä voidaan houkuttaa nuoria julkiselle sektorille töihin?
- Nuorten työllisyys on erilaista. Työtä ei sidota paikkaan eikä aikaan tulevaisuudessa.
- Työllisyys on suuri haaste.
- Elämän ja oman yhteisön merkitys vaikuttaa työllisyyteen ym.
- Nuoret haluavat tehdä työnsä hyvin, mutta eivät halua kokea loppuun palamista työn vuoksi.
- Nuorille lisää tulevaisuususkoa ja uskoa siihen, että pieni elämä on arvokasta.
- Toisaalta on hyväksyttävä, että nuoret määrittelevät itse työorientaatiotaan ja etiikkaansa. Muun, kuin työn painoarvo kasvaa.
- Nuoret tekevät eniten ylitöitä tässä maassa! Luterilaisesta työetiikasta hakkerietiikkaan. (Himanen)

### 4. Aidot kaupalliset palvelut eivät julkisia tukia tai verovaroin tehtäviä hankintoja kaipaa

Yhteenvetoa:

Markkinaehtoisten palvelujen tarjonta määrittää myös julkisten palvelujen tarvetta. Pienet markkina-alueet ovat ongelmallisia aidon kilpailun puuttuessa. Tukea tarvitaan aloitusvaiheen kehitys- ja innovaatiotyöhön, ei pidemmälle. Kaupallisten palvelujen kehittämisestä oma kehittämiskohde. Ostosopimuksella tai osittaisella tuella turvattava palvelujen jatkuvuus ja peruspalvelutaso. Aidosti voittoa tavoittelevat kaupalliset palvelut pitäisi pystyä tuottamaan ilman ulkopuolisia tukiaisia.

- Ostosopimuksella tai osittaisella julkisella tuella turvataan palvelujen jatkuvuus ja peruspalvelutaso.
- Julkisia tukia on varaa vähentää, jos markkinaehtoisia palveluja on tarjolla. (On myös aloja, joilla markkinat eivät toimi.)
- Mikä on aidosti kaupallinen?
- Perusteltu väite.
- Ei kaippaa.
- Kyse on joskus myös yhdenvertaisesta pääsystä palveluihin. Kyllä yksityiselle verovaroin rahoitettujen palvelujen tuottaminen maistuu.
- Näin on.
- Ehkä näin on.
- Kotitalouksien veroetu on lisännyt kotitalouspalvelujen kysyntää runsaasti.
- Pienet markkina-alueet ongelmallisia, koska kilpailu ei toimi. (Suomalainen erityispiirre)
- Ehkä aloitusvaiheen kehitys- ja innovaatiotyöhön niitä tarvitaan, ei pidemmälle.
- Kaupallisten palvelujen kehittämisestä oma kehittämiskohteensa, joka vaatii yhtäläillä huomiota, kuin teknologiset innovaatiot.

## 5. Robotit, automaatio ja itsepalveluistuminen ratkaisevat palvelutuotannon haasteet

Robotit voivat olla osaratkaisu, mutta henkilökohtaista palvelua tarvitaan myös.

Yhteenvetoa:

Itsepalvelun osuus tulee yleistymään palvelutuottajien tehostaessa toimintojaan siirtämällä työtä asiakkaan tehtäväksi. Robotit ja automaatio voivat tarjota osaratkaisun palvelutuotannon haasteisiin, mutta ne eivät poista inhimillisen kohtaamisen ja ihmisen tuottaman palvelun tarvetta. Palveluissa on kyse paljolti myös vuorovaikutuksesta ja sellaisesta asiantuntemuksesta, jota robotit eivät voi kokonaan korvata. Myös teknisen kehityksen näkökulmasta tarkasteltuna tarvittaisiin uudenlaista palvelujen kehittämisfoorumia.

- Osittain kyllä.
- Ei ratkaise, mutta voi auttaa.
- Inhimillinen kohtaaminen kunniaan.
- Se on fifty fifty.
- Hyviä uusia vaihtoehtoja, jotka varmaan helpottavat yksinkertaisimmissa tehtävissä. Palvelujen tarve kasvaa silti ikääntyvän väestön vuoksi.
- Palvelutarpeen kasvaessa omatoimisuudella korvataan osa tarpeesta, mutta ei kaikkea.
- On osaratkaisu, mutta ei riitä vastaamaan mm. työvoiman lisääntyvään tarpeeseen.
- Vain osa ratkeaa roboteilla, itsepalvelu lisääntyy ja tekniikka auttaa tässä, kuitenkin ihmisiä tarvitaan.
- Tarvitaan uudenlaista palvelujen kehittämisfoorumia.

- Palvelutuotannon haaste on lisäarvon luominen ja vain pieneltä osin mekaaninen tuotanto.
- Palveluissa on paljolti kyse vuorovaikutuksesta, jota tekniikka ei voi korvata.
- Toisaalta asiantuntemus on ihmisissä esim. kaupan ala.
- Osin on kyse tarpeiden paremmasta tunnistamisesta.
- Tehokkuusvaatimus vie itsepalveluun.
- Osa valitsee mielellään itsepalvelun ja robotin, jos ne tuodaan tarjolle.
- Eivät robotit ratkaise haasteita, yhteiskunnan on vastattava myös ”heikkojen” palveluista.